1.1.4 การมีส่วนร่วมของชุมชน หรือผู้รับบริการ หรือญาติ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริการ

ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ คืนข้อมูลด้านสุขภาพ เพื่อเครือข่ายความร่วมมือในการดูแลสุขภาพ

การประชุมคณะกรรมการ คปสอ.

การดูแลผู้รับบริการในเหตุปะทะชายแดน ไทย-กัมพูชา โดยความร่มมือในทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ และภาคประชาชน

โรงพยาบาลโนนคูณ
ขอขอบพระคุณ

โรงพยาบาลสิรินธร
ของขวัญพระกุณ

เครือข่ายสุขภาพจิตทั่วประเทศลงพื้นที่ในสถานการณ์การปะทะชายแดน ไทย-กัมพูชา

นายแพทย์ธนสันตชัย พรหมบุตร
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนคูณ

โรงพยาบาลโนนคูณ
NONKHUN HOSPITAL

ข่าวประชาสัมพันธ์
วันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569

กิจกรรม : การป้องกันการตั้งครรภ์ไม่พร้อมในวัยรุ่น

กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม โรงพยาบาลโนนคูณ ร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนคูณ ได้จัด**ประชุมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างองค์ความรู้และความตระหนักเพื่อนำไปสู่การดำเนินงานร่วมกันของนักเรียนและเยาวชนแกนนำ เพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ไม่พร้อมในวัยรุ่น จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2569** ณ โรงเรียนโนนค้อวิทยาคม ต.โนนค้อ อ.โนนคูณ จ.ศรีสะเกษ มีนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 180 คน โดยการจัดประชุมในครั้งนี้เพื่อสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจ สร้างทัศนคติที่ดี และสร้างทักษะชีวิตที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมการดูแลสุขภาพทางเพศสำหรับวัยรุ่น อย่างถูกต้องและปลอดภัย

กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม โรงพยาบาลโนนคูณ
www.nonkhunhos.go.th 045-659-044 ต่อ 110

ความพึงพอใจผู้รับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการในชุมชน

จากแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการในชุมชนเขตรับผิดชอบโรงพยาบาลโนนคูณ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม 417 ราย แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.8 เพศหญิง จำนวน 247 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.2 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 67.9 ศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 69.3 และส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 79.1 เมื่อแยกรายข้อ จำนวน 10 ข้อ 5 ระดับ ดังนี้

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมประชาชนตามบ้านอย่างสม่ำเสมอ	116	194	89	21	4
2. พยาบาลมีกริยามารยาทในการให้บริการดี	93	197	114	17	4
3. พยาบาลแสดงความสนใจและเอาใจใส่ต่อท่านเมื่อมาใช้บริการ	99	190	108	22	2
4. พยาบาลให้การดูแลผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและตามลำดับก่อนหลัง	96	184	114	21	5
5. โรงพยาบาล มีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ที่จัดให้กับประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง	104	224	78	12	1
6. ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาจากพยาบาล	101	225	81	12	2
7. ท่านได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อเจ็บป่วยหรือเพื่อป้องกันการเจ็บป่วย	107	235	64	12	1
8. พยาบาลมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค	95	222	85	14	4
9. พยาบาลมีความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	87	160	138	27	8
10. พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือให้ท่านได้ตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตัวของท่าน	95	223	86	12	5

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

<u>เชิงบวก</u>

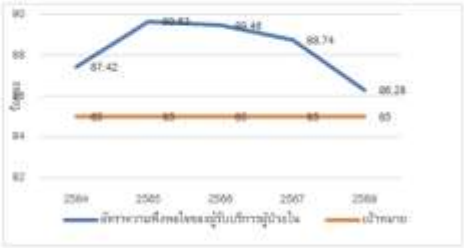
- ดีมากค่ะ
- กิจกรรมพบหมอทางไกลดีมากๆสะดวกขึ้นเยอะ
- พยาบาลที่มาตรวจโรคอยู่นอกสถานที่ วัดบ้านโนนคูณยอดเยี่ยมทุกคนจ้า
- พยาบาลที่ออกตรวจเยี่ยมนอกพื้นที่ทำดีทุกคนเลย
- ให้พยาบาลออกตรวจเยี่ยมผู้สูงอายุบ่อยๆ
- กิจกรรมออกตรวจชุมชนดีอยู่แล้วทำต่อไปนะคะ
- พยาบาลตึกสีชมพูยอดเยี่ยมมาก บริการดี
- ขอบพยาบาลตึกสีชมพู พูดเพราะบริการดี
- พึงพอใจในการบริการค่ะเยี่ยม
- กิจกรรมตรวจรักษาโรคตามหมู่บ้าน..ที่วัดโนนคูณ.หนองคู.ดีมากๆทำให้ไม่แออัด รอคิวนาน..อยากให้มีไปเรื่อย ๆ
- ตรวจเยี่ยมรักษานอกสถานที่ดีมากอยากให้ทำต่อไปเรื่อย ๆ ลดการแออัด รอคอย รอคิว ลดความเครียด
- ดีมาก
- ดีหมด
- อยากให้หมอมาตรวจคนไข้ที่ตึกสีชมพูเหมือนเดิม
- แยกคนไข้มาตึกสีชมพูเหมือนเดิม
- พนักงานเดินเปลควรมีอีก
- อยากให้ทำงานเร็วก็ว่านี้
- ดี
- ดีมาก
- ให้ทำหน้าที่ให้ดีค่า
- ทำหน้าที่ให้ดีครับ
- ขอให้ทำสิ่งดี

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

<u>เชิงลบ</u>

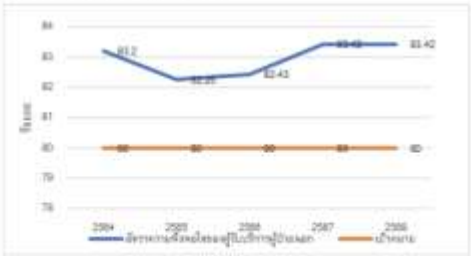
- หนักใจกับพยาบาลบางคนพูดก็ไม่เพราะหน้าบึ้งใส่คนป่วย
- อยากให้มีการจ่ายยาสองที่เพื่อจะได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- คนไข้รอหมอนานเกินไป
- อย่าเล่นแต่โทรศัพท์ลาย
- อยากให้ห้องจ่ายยากับห้องตรวจคนไข้อยู่คนละที่
- แยกโซนผู้ป่วย
- ให้สนใจผู้ให้มากนี้
- อยากมีหมอเก่งเพิ่ม
- อยากให้เป็นอย่างนี้ตลอดไป
- ห้องจ่ายยาควรมีสองที่
- คนไข้รอรับยานานมาก
- ทำงานช้ามาก
- อยากให้ให้องยาเพิ่ม
- นั่งรอตรวจนานมาก
- รอรับยานานมาก
- รอตรวจนานมาก
- บริการช้าไปหน่อย
- ขอให้มีความรวดเร็วกว่านี้จะดีมาก
- พอได้อยู่พยาบาลไม่ได้ดีไปหมดมีบางคนง
- อยากให้มีความรวดเร็วขึ้นในบางขั้นตอน
- บริการบางขั้นตอนเร็วขึ้นกว่านี้คงจะดี
- ใช้เวลานานเกิน
- หาวิธีการรับผู้ป่วยให้รวดเร็วขึ้น(ลดธุรการ)
- ไม่มีข้อเสนอ
- อยากให้พยาบาลพูดเพราะและเอาใจใส่คนไข้มากกว่านี้

1.อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยใน



จากกราฟ อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยใน ผ่านเกณฑ์ทั้ง 5 ปี และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี2565 จากการวิเคราะห์พบว่าข้อที่ได้คะแนนสูงสุด 3 ลำดับ คือ ความสามารถของแพทย์ในการดูแลโรคที่ท่านเป็น ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล และการดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ ตามลำดับ ในปี 2566-2568 มีแนวโน้มลดลงเนื่องจากจำนวนผู้รับบริการมากขึ้น สถานที่ไม่เพียงพอ แออัด ได้มีการรับฟังเสียงสะท้อนและความต้องการของผู้รับบริการและอำนวยความสะดวกให้ เช่น การจัดหาพัดลม การมีเก้าอี้ให้ญาติได้นั่งเฝ้าดูแล เป็นต้น

2.อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก



จากกราฟพบว่า อัตราความพึงพอใจผู้ป่วยนอกแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากการปรับปรุงสถานที่บริการลดการแออัดพื้นที่สวยงามสะดวกสบายมากขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการผ่านการอบรม การดูแลผู้ป่วย Care D+ มีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้รับบริการทราบเป็นระยะ มีตารางเวรแพทย์ ให้มีแพทย์ประจำ OPD จัดบริการ One stop service ในคลินิก TB จิตเวช นัดผู้ป่วย NCD ที่สามารถควบคุมโรคได้ไปรับบริการที่ รพ.สต. ในนค้อ จัดบริการ Telemedicine ในรพ.สต.หยอด เพื่อลดความแออัดและลดระยะเวลารอคอยในโรงพยาบาล

3.จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

รายงานเรื่องร้องเรียน (จำนวน (คิดเป็น %)	2564	2565	2566	2567	2568
ด้านระบบบริการ ความล่าช้า	40.3	35.0 (7)	43.5 (23)	60.0 (75)	43.2 (16)
ด้านพฤติกรรมบริการ	27.2	5.0 (1)	9.4 (5)	7.2 (9)	8.1 (3)
ด้านอุปกรณ์ / เครื่องมือ	13.1	15.0 (3)	9.4 (5)	20.0 (25)	32.4 (12)
สิ่งแวดล้อม /ด้านอาคาร สถานที่/ สาธารณูปโภค	13.6	40.0 (8)	37.7 (20)	12.8 (16)	16.2 (6)
รวม	21	20	53	125	37

จากการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนปี 2564 – 2568 แยกเป็นกลุ่มดังนี้

1.ด้านระบบบริการ ความล่าช้า

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องระบบบริการที่ล่าช้าในวันที่มีคลินิกบริการเบาหวาน ความดัน คลินิกจิตเวช ได้มีการปรับปรุงระบบบริการทุกจุดโดยการจัดตั้ง Health staion ในปี 2567 เริ่มใช้ระบบส่งยาถึงบ้านโดยคัดกรองผู้ป่วยที่เข้าเกณฑ์รอรับยาที่บ้านได้ ส่งโดย health rider ทุกวันที่มีคลินิก พร้อมทั้งมีการขยายการบริการผู้ป่วยคลินิกโรคเรื้อรังเพิ่มอีกที่หนึ่งคือ PCC ในนค้อ เดือนละ 1 ครั้ง ทำให้สามารถนัดผู้มารับบริการวันน้อยลง ข้อร้องเรียนลดลงในช่วงปลายปี

2.ด้านพฤติกรรมบริการ

ปี 2568 มีการพัฒนาศักยภาพบริการ โดยนำโครงการ MIO Care D Plus มาใช้ในการดำเนินงาน

3.ด้านอุปกรณ์ / เครื่องมือ

จัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

4.สิ่งแวดล้อม /ด้านอาคาร สถานที่/ สาธารณูปโภค

ปรับปรุงระบบน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน และระบบคุณภาพน้ำดื่ม ปรับปรุงสถานที่จุดเสี่ยง เช่น จุดพักคอย ศูนย์เปล IPD จุดบริการห้องยา Smart OPD และปรับปรุงบ้านพักเจ้าหน้าที่ รพ.

โรงพยาบาลโนนคูณ
NONKHUN HOSPITAL

โรงพยาบาลชุมชนแห่งความสุข ที่มีคุณภาพ การเงินเครือข่ายเข้มแข็ง มุ่งเน้นการสร้างเสริมสุขภาพประชาชน

คำประกาศสิทธิผู้ป่วย 9 ข้อ

ข้อที่ 1. ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการรักษาพยาบาลและการดูแลด้านสุขภาพตามมาตรฐานวิชาชีพจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ

ข้อที่ 2. ผู้ป่วยที่ขอรับการรักษาพยาบาลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลที่เป็นจริงและเพียงพอ เกี่ยวกับการเจ็บป่วย การตรวจ การรักษา ผลดี ผลเสียจากการตรวจรักษาจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพด้วยภาษาที่ผู้ป่วยสามารถเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่ในกรณีฉุกเฉินอันจำเป็นเร่งด่วนและเป็นอันตรายต่อชีวิต

ข้อที่ 3. ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

ข้อที่ 4. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และวิชาชีพของผู้ให้การรักษาพยาบาลแก่ตน

ข้อที่ 5. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น ที่มิได้เป็นผู้ให้การรักษาพยาบาลแก่ตนและมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพหรือเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสิทธิการรักษาของผู้ป่วยที่มีอยู่

ข้อที่ 6. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลของตนเอง เว้นแต่ผู้ป่วยจะให้ความยินยอมหรือเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อประโยชน์โดยตรงของผู้ป่วยหรือตามกฎหมาย

ข้อที่ 7. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากเป็นผู้เข้าร่วมหรือผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

ข้อที่ 8. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอตามขั้นตอน ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิหรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของผู้อื่น

ข้อที่ 9. บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรมอาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกิน 18 ปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิตซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้

ลงนาม

นายแพทย์ธนสันตชัย พรหมบุตร
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนคูณ